

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Dalam rangka mencapai tujuan perusahaan serta kemajuan dalam persaingan bisnis saat ini yang semakin kompleks, setiap perusahaan mau tidak mau harus meningkatkan daya saing dan mempersiapkan diri menjadi perusahaan yang kompetitif. Permasalahan yang dihadapi dalam pencapaian tujuan perusahaan bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut karyawan (sumber daya manusia).

Sumber Daya Manusia merupakan faktor produksi yang tidak dapat diabaikan karena mereka menjadi aset utama dalam suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi, dalam melaksanakan kegiatan atau pekerjaan – pekerjaan dalam perusahaan, maka perlu dilakukan penilaian atas pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh para karyawan. Penilaian prestasi kerja merupakan salah satu cara untuk mengetahui peningkatan atau perkembangan hasil kerja karyawan dari suatu perusahaan.

Selain itu, penilaian dilaksanakan supaya pimpinan dapat lebih mengetahui tentang kemajuan atau kemunduran terhadap hasil pekerjaan karyawannya. Sedangkan menurut Samsudin (2006;159) Penilaian prestasi kerja adalah proses oleh organisasi untuk mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Unsur yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif. Hasil penilaian prestasi kerja para pegawai sangat penting arti dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lainnya dari keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif.

PT AJ Manufile Indonesia Cabang Palembang adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang asuransi jiwa, program kesejahteraan karyawan, dan reksa dana. Staf dan karyawan yang bekerja di perusahaan itu berjumlah 27 orang yang terdiri dari 3 karyawan dan 24 marketing. PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang mempunyai 6 bagian yaitu *Branch Administration*, *Agency Administration Support*, Kasir, *Branch Manager*, *Unit Manager* dan *Agen (Marketing Officer)*. Aktivitas yang dilakukan pada bagian *Branch Administration* adalah memimpin administrasi dan *back up* administrasi, pada bagian *Agency Administration Support* yaitu mengelola *agen*, seleksi awal calon *agen* dan *klaim* rawat jalan *agen*, pada bagian kasir yaitu menerima pembayaran premi asuransi, mengelola *klaim* rawat inap dan mengelola *klaim* DPLK, pada bagian *Branch Manager* adalah memimpin *agen*, pada bagian *Unit Manager* adalah memberikan semangat kepada *agen*, mencari *agen* dan yang terakhir bagian *agen* yaitu melakukan produksi/ penjualan asuransi. Berikut ini tabel hasil penilaian kinerja karyawan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang pada tahun 2013:

Tabel 1.1

Hasil Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang

No	Nama	Jabatan	Nilai
1	Anita Terusia	Branch Administration	85
2	Srie Wahyuni	Agency Administration Support	81
3	Desi Desiana	Kasir	71
4	Anastasia	Branch Manager	75
5	Widya Anggraini	Unit Manager	72
6	Sutrisno	Unit Manager	79
7	Kartika Sari	Unit Manager	80
8	Santi Sartika	Unit Manager	75
9	Satria	Unit Manager	74
10	Adani	Unit Manager	81
11	Restu Ega Vanindiya	Agen	70
12	Joko Prasetyo	Agen	71
13	Romi Okto Subekti	Agen	70
14	Hanafi	Agen	80

15	Desi Puji Lestari	Agen	66
16	Ayu Winanda	Agen	78
17	Andrie Apriandy	Agen	65
18	Antika Koria	Agen	70
19	Arief Setiawan	Agen	68
20	Debby Wulandari	Agen	66
21	Diana Sari	Agen	69
22	Ika Mardila Sari	Agen	72
23	Muhammad Dimas Firdaus	Agen	80
24	Muhammad Faris Fadil	Agen	68
25	Pratama dinata	Agen	70
26	Andini	Agen	75
27	Rianti	Agen	75

Sumber: PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang, 2014

Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa dari total karyawan sebanyak 27 orang, 10 karyawan mendapatkan nilai < 70 dan 17 karyawan mendapatkan nilai > 70 . Ini artinya bahwa masih banyak karyawan mendapatkan nilai yang kurang baik sehingga dapat membuktikan bahwa kinerja karyawan masih belum maksimal. PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang melaksanakan penilaian prestasi kerja setahun sekali yang dilaksanakan langsung oleh pihak pusat yang berada di Jakarta. Dalam pelaksanaan penilaian tersebut pimpinan menggunakan metode checklist berupa questioner, dan hasilnya diberitahukan secara individu tanpa diketahui oleh orang lain. Dari hasil penilaian tersebut karyawan juga dapat mengetahui berapa persen kenaikan gaji dan besarnya bonus tahunan yang didapatkan, sedangkan *agen* bisa naik jenjang karir.

Penilaian prestasi kerja pada PT AJ Manulife cabang Palembang masih menemui kendala-kendala salah satunya adalah karyawan tidak mengetahui prosedur penilaian pelaksanaan pekerjaan serta belum mengetahui bobot nilai yang jelas dalam penilaian kinerja karyawan yang dilakukan oleh koordinator penilaian prestasi kerja yang dilakukan langsung oleh pihak pusat di Jakarta. Karyawan tidak mengetahui apakah pekerjaannya telah dilakukan dengan sangat baik, baik, cukup atau kurang bahkan tidak baik. Berdasarkan penjelasan di atas, penilaian prestasi kerja karyawan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang

Palembang masih belum maksimal, maka dari itu penulis memilih judul **“TINJAUAN PROSEDUR PENILAIAN PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PT AJ MANULIFE INDONESIA CABANG PALEMBANG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis mengidentifikasi masalah yang terdapat pada PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Prosedur Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang?
2. Adakah Bobot penilaian prestasi kerja Karyawan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang?

Masalah dalam Penelitian ini adalah: Tinjauan Prosedur Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Pada PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan dalam penelitian ini agar dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pembahasan dalam lingkup adalah Bagaimana Prosedur dan Bobot Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur penilaian prestasi kerja karyawan
2. Untuk mengetahui bobot penilaian prestasi kerja karyawan

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari Penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang untuk menetapkan kebijakan personalia dalam penilaian pelaksanaan pekerjaan.
2. Sebagai masukan bagi penulis untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama di bangku kuliah khususnya tentang pengelolaan manajemen sumber daya manusia.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang yang beralamat di Jln. R Sukanto PTC Mall Blok G No.8A Palembang. Kemudian menjadi objek penelitian ini adalah pegawai yang ada dilingkungan PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang sebanyak 53 orang tetapi yang diambil hanya sebagian, sampelnya sebanyak 27 orang yang menjadi informan dari penelitian ini.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Kountur (2009: 178-182) jenis dan sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Adalah data yang dikumpulkan penelitian langsung dari sumber utamanya. Misalnya dengan cara kuesioner dan wawancara langsung kepada karyawan dan pimpinan.

2. Data Sekunder

Adalah data yang bersumber dari hasil penelitian orang lain yang dibuat untuk maksud yang berbeda. Data tersebut dapat berupa literatur akhir dan buku yang berhubungan dengan penelitian.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dibagi sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan ditempat yang menjadi objek yang akan diteliti dengan cara mendatangi langsung objek tersebut, dalam hal ini adalah PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang.

Menurut, Sugiono (2008: 194-203), ada beberapa teknik pengumpulan data beserta perangkat pengumpulan data masing-masing sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu kuesioner dan wawancara .kuesioner dan wawancara selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Instrument yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lainnya.

b. Wawancara

Adalah teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam hal ini penulis mengadakan wawancara langsung dengan pihak pimpinan atau para karyawan mengenai masalah yang diteliti.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berkenaan dengan topik dan masalah yang sedang dibahas sehingga dapat dijadikan bahan penyelesaian.

1.5.4 Metode Analisis Data

Metode pembahasan penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif. Menurut Kountur, (2009: 191) Metode Kualitatif Deskriptif adalah mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis hasil dari wawancara sehingga dibuatlah kesimpulan yang diambil mendekati kenyataan yang ada. Penulis menggunakan Metode analisis Kualitatif Deskriptif pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang, penulis menggunakan data referensi beberapa buku-buku bacaan dan literatur - literatur yang berhubungan dengan masalah sumber daya manusia khususnya tentang penilaian prestasi kerja karyawan.